

Service Levels SURFcertificaten

Onderstaande informatie is afkomstig uit de Service Level Agreement tussen Sectigo Ltd. en GÉANT Association en wordt opgenomen in de SURFnet Service Level Specification (SLS). Deze SLS is bedoeld om de op SURFnet aangesloten instellingen een referentiepunt te geven voor de dienstverlening van SURFnet. In de SLS heeft SURFnet haar dienstverlening zo helder en meetbaar mogelijk beschreven.

Beschikbaarheid van de dienst

De toegang tot de diensten van Sectigo voor de uitgifte van certificaten, de opslagdiensten, de CRL- en OCSP-certificaatstatusdiensten en de ramphersteldiensten is 24 uur per dag en 7 dagen per week operationeel en toegankelijk. De diensten worden als operationeel en toegankelijk beschouwd als zij maandelijks 99,5% van de tijd beschikbaar zijn, wat als volgt wordt berekend: de beschikbaarheid van de diensten voor een bepaalde maand is gelijk aan het percentage $X/(Y-Z) \times 100$, waarbij X het werkelijke aantal minuten is dat de diensten tijdens de maand beschikbaar waren, Y het totale aantal minuten in de maand en Z het werkelijke aantal minuten dat de diensten tijdens de maand niet beschikbaar waren als gevolg van (i) geplande downtime en (ii) niet-geplande downtime die het gevolg is van vertraging door overmacht. Het begin van ongeplande uitvaltijd wordt gedefinieerd als het tijdstip waarop de GÉANT Association meldt dat de diensten niet beschikbaar zijn voor gebruik door een lid van de GÉANT Association-gemeenschap. De GÉANT Association moet problemen onmiddellijk melden wanneer deze worden ontdekt. Ook Sectigo neemt contact op met de GÉANT Association nadat is ontdekt dat de diensten niet meer beschikbaar zijn. Sectigo zorgt ervoor dat de OCSP-diensten jaarlijks ten minste 523.300 minuten beschikbaar zijn. Sectigo verstrekt alle Certificaten binnen vier uur onder normale bedrijfsomstandigheden en in de veronderstelling dat de Abonnee alle vragen van Sectigo over autorisatie onmiddellijk beantwoordt.

Aangekondigde downtime

Sectigo stelt de GÉANT Association en eventuele NREN's tien werkdagen van tevoren in kennis van gepland onderhoud dat aanzienlijke gevolgen heeft voor de prestaties van de aangeboden dienst. De kennisgeving geschiedt per e-mail aan de in de desbetreffende account vermelde adressen. Geplande downtime zal niet langer duren dan zeven uur per maand en zal plaatsvinden (i) tussen 21.01 uur op zaterdagavond en 6.00 uur op zondagochtend, Mountain Standard Time (MST), of (ii) op andere tijdstippen en dagen die Sectigo noodzakelijk acht, mits Sectigo ten minste tien kalenderdagen van tevoren schriftelijk kennis geeft van dergelijke andere tijdstippen en dagen voor geplande downtime. De onderhoudstijden worden via de betreffende afnemer aangekondigd.

Beschikbaarheidsrapportage SURFcertificaten

De beschikbaarheid van de Sectigo portal (SCM) wordt gerapporteerd via de algemene SURFnet [rapportageportal](#).